

DataCubis
Analysen, Planungsrechnungen, Checklisten
Managementwerkzeuge für Ihren Unternehmenserfolg

Kundenbefragung

Bewertungsmaßstab

Gewichtung (Bedeutung)	Bewertung (Bedeutung)
Stichtag: 01.01.05	
schwache Gewichtung = 0	schlechteste Bewertung = 0
starke Gewichtung = 100	beste Bewertung = 100

Leistung

Beurteilung der Leistung		Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3	Kunde 4	Kunde 5	Kunde 6	Kunde 7	Kunde 8	Kunde 9	Kunde 10
Kriterien	Gewicht.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.
Produktqualität	60	50	50	50	60	15	50	60	60	50	30
Service	70	50	50	25	70	15	50	80	70	25	70
Beratung	65	80	50	25	80	15	50	80	80	25	80
Produktpräsentation	50	80	50	25	70	15	75	80	70	25	70
Freundlichkeit	65	80	50	25	60	25	75	80	60	25	60
Pünktlichkeit, Abwicklung	50	80	30	25	50	25	75	80	80	25	20
Sauberkeit	55	80	30	75	40	25	75	80	40	75	40
Preis- / Leistungsverhältnis	40	80	30	75	30	25	90	95	30	75	30
Zahlungsbedingungen	30	80	30	75	20	25	90	95	20	75	20
Reklamationsabwicklung	50	80	30	75	10	50	90	95	10	75	10
Gefühl vor Kauf	80	50	30	75	20	30	90	95	20	75	20
Gefühl nach Kauf + Abwicklung	50	50	30	50	30	50	90	95	30	50	30
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urteil:		68	39	48	47	26	73	84	49	48	42
Note Leistung:		befriedigend	ausreichend	ausreichend	ausreichend	mangelhaft	gut	gut	ausreichend	ausreichend	ausreichend

Unternehmen

Beurteilung Unternehmen		Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3	Kunde 4	Kunde 5	Kunde 6	Kunde 7	Kunde 8	Kunde 9	Kunde 10
Kriterien	Gewicht.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.
Auftreten (Logo, Fahrzeuge, Räume)	50	80	50	25	60	25	75	80	60	25	60
Image	50	80	30	25	50	25	75	80	80	25	20
Werbung	50	80	30	75	40	25	75	80	40	75	40
zukünftige Zusammenarbeit	50	80	30	75	30	25	90	95	30	75	30
Weiterempfehlung	50	50	30	75	20	25	90	95	20	75	20
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urteil:		74	34	55	40	25	81	86	46	55	34
Note Unternehmen:		gut	ausreichend	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	gut	sehr gut	ausreichend	befriedigend	ausreichend

Sonstiges

Beurteilung Sonstiges		Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3	Kunde 4	Kunde 5	Kunde 6	Kunde 7	Kunde 8	Kunde 9	Kunde 10
Kriterien	Gewicht.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urteil:		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Note Sonstiges:		keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung	keine Wertung

Urteil Kundenbefragung

Urteil Kundenbefragung			Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3	Kunde 4	Kunde 5	Kunde 6	Kunde 7	Kunde 8	Kunde 9	Kunde 10
Hauptkriterien	Gewichtung		Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.	Bewert.
Leistung	50	50%	68	39	48	47	26	73	84	49	48	42
Unternehmen	50	50%	74	34	55	40	25	81	86	46	55	34
Sonstiges	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamtbeurteilung:			71	37	52	43	25	77	85	48	52	38
Urteil Kundenbefragung:			gut	ausreichend	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	gut	sehr gut	ausreichend	befriedigend	ausreichend

Kundenbefragung

